

Fehlerbehebung

Viel Frust bei Problemen können Sie vermeiden, wenn Sie kurz diese Zeilen lesen. Diese Anleitung dient der allgemeinen Fehlerbehebung. Wenn einmal Fehler auftreten, bitten wir Sie, als erstes dieser Anleitung zu folgen. Sollten sie nach dem überprüfen der genannten Schritte immer noch keine Lösung finden, können Sie gerne unser Support kontaktieren. Die Kontaktdaten stehen in der Fusszeile.

1. Keine Netzwerkverbindung

Das kann zwei Gründe haben, entweder sind die Kabel nicht richtig eingesteckt (sieht man am Blicken der Kabeldose - wenn es ok ist) oder das Netzwerk macht kein DHCP, das ist die automatische Adressvergabe. In diesem Fall können Sie auf der Fernbedienung SET/SETUP drücken. Navigieren Sie durch folgende Menüpunkte und setzen eine statische IP. Die richtigen Werte finden Sie im Router oder an einem PC. Einstellungen (Settings) -> Netzwerk -> Wired/LAN (Ethernet) -> AutoDHCP (anschliessend Box neu starten).

Wenn der Router kein DHCP macht, kann die Einstellung über «manuell» individuell eingestellt werden.

2. Bild bleibt oder wird schwarz (nur das Bootmenü erscheint, oder gar nichts)

Wenn alles schwarz bleibt und kein Bootmenü erscheint, muss das HDMI Kabel oder der Anschluss am Fernseher überprüft werden (meistens ein defektes Kabel oder ein defekter HDMI-Anschluss am TV Gerät). -> Stellen Sie auf PAL um und verwenden das Composit-Kabel.

Erscheint das Bootmenü und nachher wird es aber schwarz, dann liegt es an der falschen Einstellung des Bildes oder wenn die Box auf HDMI konfiguriert ist und man das Composit-Kabel anstelle des HDMI eingesteckt hat. Der Fernseher kann dann mit der eingestellten Auflösung der IPTV Box nicht umgehen. Das Problem lösen Sie folgendermassen:

Box vom Strom trennen -> anschliessen -> in der ersten Sekunde die Menü-Taste drücken (die Taste hat 3 Punkte und 3 Striche -> Upgrade Menu -> TV-System -> richtige Auflösung auswählen (speichern und reboot)

3. Gerät startet nicht

- > Kontrolllampe blau muss leuchten (vorne rechts)
- > Kontrolllampe gelb muss leuchten (hinten beim Netzwirkabel)

Wenn die blaue Lampe nicht angeht, hat das Gerät kein Strom. Stecken Sie es an einer anderen Steckdose ein. Sollte die gelbe Lampe nicht leuchten, muss das Netzwirkabel ausgetauscht werden.

4. Gerät hängt, Menü bleibt stehen, sonstige Probleme

Ein Neustart des Gerätes löst die meisten Probleme. Darum gilt, wenn alles nicht klappt oder etwas hängt, einfach mal das Gerät vom Strom trennen, 10 Sekunden warten und wieder anschliessen.

5. Mein Gerät hat eine Software von einem Drittanbieter

In diesem Fall müssen Sie das Gerät mit einer neuen Software versehen. Kontaktieren Sie für unser Image den Support. Sie müssen einen USB Stick mit dem Image vorbereiten, wir erklären Ihnen wie.

Anschliessend müssen sie den Image-Key vom alten Anbieter via BIOS (siehe Punkt 6 im Menü Upgrade) löschen. Stecken Sie den USB ins Gerät ein und starten danach die Box neu. Sie booten nochmals ins BIOS, da wählen Sie USB-Update aus. Starten Sie das Imageupdate mit OK auf der Fernbedienung. Nach einem Neustart verbindet das Gerät zu uns.

6. Composit Kabel verwenden, auf PAL umstellen

Stecke anstelle des HDMI Kabel das Composit ein. Box vom Strom trennen, 10Sekunden warten -> Strom anschliessen -> in der ersten Sekunde die Menü-Taste auf der Fernbedienung drücken (die Taste hat 3 Punkte und 3 Striche -> Upgrade Menu -> TV System -> PAL (576i) auswählen (speichern und reboot) -> wenn alles richtig gemacht worden ist, kommt jetzt das Bild und die Box startet ganz normal.

7. Zeit wird falsch angezeigt

Überprüfen Sie den Eintrag unter NTP-Server. Vermutlich gibt das Netzwerk die Zeit nicht richtig weiter. Das können Sie ändern unter:

SET/SETUP Taste auf Fernbedienung -> Server -> Allgemeine -> ch.pool.ntp.org
Einfach den Wert „ch.pool.ntp.org“ eintragen und alles wird richtig angezeigt.